

LA STRATÉGIE DES SERVICES AUX ADOS

2010

Résumé

Le conseil d'administration de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) a fait des services aux ados l'une de ses priorités stratégiques. En mettant l'accent sur nos chefs de file de demain, le C.A. a engagé la BPO dans la création de services et de ressources ciblant les jeunes de 12 à 18 ans. La *Stratégie des services aux ados* établit des principes clés permettant de définir et de mettre en place des services pour ce groupe important d'utilisateurs, et fait des recommandations sur les besoins en dotation, les exigences en matière d'espace, les collections et les principes de participation des ados, afin que les services qui leur sont destinés soient appropriés sur le plan du développement.

Le présent document résume les recherches clés effectuées et les pratiques exemplaires appliquées dans les services aux ados. Les modèles efficaces de services aux ados capitalisent sur des activités planifiées avec et pour les ados, et la BPO fera de son engagement envers les ados un principe clé de sa stratégie de prestation de services.

La Ville d'Ottawa travaille activement pour faire participer les ados. Que ce soit dans les conseils scolaires ou dans les services municipaux, les prestataires de services cherchent par divers moyens à s'assurer que les ados d'Ottawa parcourent avec succès la route qui sépare l'enfance de la vie d'adulte.

À ce jour, la Bibliothèque publique d'Ottawa n'a pas adopté une approche intégrée en matière de services aux ados; pourtant, en dépit de ressources et de fonds limités, les employés de tout le réseau sont parvenus à offrir des programmes pour ados uniques et des services intéressants. Les recommandations du présent rapport soulignent les étapes à franchir pour disposer d'un service fiable dans l'ensemble du réseau, offert à tous les ados d'Ottawa. La *Stratégie des services aux ados* servira de document provisoire pour la planification des services aux ados de 2009 à 2013.

Résumé des recommandations de la *Stratégie des services aux ados*

1. Que la BPO adopte les principes suivants en matière de services aux ados :

- Engagement des ados
- Excellence du service
- Service respectueux
- Service approprié sur le plan du développement

2. Que la BPO utilise le terme TEEN/ADOS pour ses services destinés aux 12–18 ans.

3. Que la BPO recueille des données discrètes pour les programmes et services offerts aux ados et pour tous ses sondages, et qu'elle crée de nouvelles méthodes d'évaluation des services offerts aux ados.

4. Que la BPO s'assure que l'expérience de bénévole à la bibliothèque soit pertinente et significative pour les ados, et que les bénévoles soient appréciés convenablement pour leur travail.

5. Que, dans le cadre d'un plan de dotation par étapes, la BPO crée d'ici à 2011 une équipe spécialisée dans les services aux ados, placée sous la direction du chef de service des Services aux enfants et aux ados, afin d'effectuer des tâches liées aux services aux ados, et que les bibliothécaires membres de cette équipe agissent en chefs de file dans tout le réseau pour élaborer et maintenir des projets clés, des formations pour les employés et de nouveaux services pour les ados.

6. Que l'équipe des services aux ados collabore avec le personnel des succursales pour élaborer et maintenir des groupes consultatifs d'ados dans les principales succursales; et que, au moment de la mise en œuvre complète de la *Stratégie des services aux ados* en 2013, l'équipe des services aux ados soit renforcée d'employés afin de répondre aux besoins des ados à la Bibliothèque centrale et dans les principales succursales communautaires et de district.

7. Que le C.A. de la Bibliothèque publique d'Ottawa mette en place un mécanisme de recrutement de représentants ados.

8. Que les Zones Ados existantes et prévues soient conformes à des critères définis et soient continuellement renouvelées et mises à niveau.

9. Que la BPO continue d'accroître ses collections et s'adapte aux nouveaux formats, afin d'être conforme aux besoins des ados.

10. Que, pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants ados, la BPO examine la nécessité et la disponibilité d'ouvrages en langues du monde pour ados.

11. Que l'équipe des services aux ados élabore des cadres de prestation de programmes et de rayonnement, ainsi que des manuels de formation, et les diffuse dans l'ensemble du réseau de la bibliothèque.

12. Que, en plus du rayonnement habituel des succursales dans les écoles secondaires et les organismes consacrés aux ados, la BPO soutienne le personnel chargé des ados (tant les membres de l'équipe des services aux ados que les employés désignés des succursales) en tant que défenseurs actifs des services aux ados sur l'ensemble du territoire municipal et à l'échelle des quartiers.

13. Que la BPO crée un site Web dynamique pour ados, proposant des avis des lecteurs, un accès aux ressources et offrant aux ados la possibilité de créer leur propre contenu.

14. Que la BPO élargisse et adapte ses services aux ados en tenant compte des avancées technologiques et des tendances observées chez cette population, notamment des possibilités de réseautage personnel.

15. Que la BPO mette en place une campagne d'abonnement à la carte de la BPO visant particulièrement les ados.

16. Que la BPO charge l'équipe des services aux ados de la publicité et de la commercialisation entourant les projets de services aux ados.

17. Que la BPO embauche et forme du personnel en tenant compte des compétences nécessaires aux bibliothécaires au service de jeunes adultes énoncées par la Young Adult Library Services Association de l'American Library Association.

18. Que la BPO mette en place, à l'intention des employés des succursales et de ceux chargés des ados, une formation annuelle sur les services aux ados, particulièrement pour faire face à l'arrivée de services nouveaux et mis à jour pour les ados.

19. Que la BPO élabore des formations adaptées aux services, qui favorisent la prise en compte des besoins en perfectionnement et la défense des intérêts des ados, et la liberté intellectuelle de tous les employés (pages, prêt, information, services sur le Web, services techniques et sécurité), et, après un programme initial de formation pour le personnel actuel, intègre la philosophie et les objectifs des services aux ados dans la formation de tous les nouveaux employés.

Table des matières

1. INTRODUCTION	1
2. MODÈLES DE RÉUSSITE DANS L'INTERVENTION AUPRÈS DES ADOS	2
1. Stratégies de perfectionnement des jeunes	2
2. Services fondés sur les atouts de développement	3
3. Programme d'Ottawa visant les enfants et les ados	3
4. Stratégies de résilience	4
5. Déclaration d'imputabilité sur l'engagement éthique des jeunes et des adultes au sein des organisations canadiennes	4
6. Bibliothèques soutenant le développement des jeunes	5
3. <i>STRATÉGIE DES SERVICES AUX ADOS DANS LE CONTEXTE D'OTTAWA</i>	6
4. CONTEXTE DE LA BPO – SERVICES AUX ADOS ACTUELS	9
5. ÉNONCÉ DE MISSION DES SERVICES AUX ADOS	15
6. PRINCIPES RÉGISSANT LES SERVICES AUX ADOS À LA BPO	16
7. LIGNES DIRECTRICES SUR LES SERVICES AUX ADOS	18
8. RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS	26
9. CONCLUSION	29
10. APPENDICES	30

1.

Introduction

La Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) s'efforce de créer une culture de bibliothèque qui respecte les besoins uniques des ados, par laquelle les employés ne font pas que servir les ados mais mettent en valeur leurs commentaires, soutiennent leur développement et défendent leurs droits. Le C.A. de la BPO a reconnu l'importance des services aux ados en leur accordant le statut de priorité stratégique. Les « Orientations et priorités stratégiques 2008–2011 » stipulent que BPO doit offrir des services adaptés et « mettre l'accent sur nos chefs de file futurs : faire participer et soutenir les groupes clés qui influenceront sur le succès futur d'Ottawa. »¹

Le présent document détermine la philosophie sous-jacente des services aux ados de la BPO. Il replace des tâches comme la sélection d'ouvrages et la planification des programmes dans un contexte plus large afin de nous rappeler la véritable valeur du travail que nous accomplissons, aidant ainsi les jeunes et les collectivités à mieux réussir.²

Notre société veut voir les jeunes se transformer en adultes sains, attentionnés, responsables et prospères,³ et la bibliothèque joue un rôle idéal dans le développement des habiletés dont les ados ont besoin pour affronter l'avenir en adultes autonomes.

La bibliothèque offre un cadre communautaire accueillant, gratuit et ouvert à tous, où les ados ont accès à une vaste gamme de ressources pour satisfaire leurs besoins d'information, scolaires et récréatifs. Elle propose un environnement d'apprentissage de qualité⁴ et favorise l'alphabétisation, la culture de l'information et la liberté intellectuelle. La BPO reconnaît que les ados d'aujourd'hui sont nos chefs de demain.

Bien que seul un faible pourcentage de nos ressources et de notre personnel soit actuellement consacré aux services aux ados, ceux-ci utilisent déjà la bibliothèque. En adoptant une approche proactive pour cibler ce groupe d'utilisateurs, la BPO pourra s'appuyer sur les services offerts aux enfants pour élargir son soutien pédagogique et récréatif et ainsi créer des apprenants permanents, tout en inculquant ses valeurs dans leur vie d'ados.

La *Stratégie des services aux ados* applique la philosophie de la BPO envers les services offerts aux ados, décrit le contexte actuel des services aux ados, présente la nouvelle mission pour ces services et recommande des objectifs qui seront utiles pour tous les aspects des services aux ados offerts à la Bibliothèque publique d'Ottawa de 2009 à 2013.

¹ Bibliothèque publique d'Ottawa, « Orientations et priorités stratégiques 2008–2011 », 8.

² Bossé, Mélanie, Dupuis, Francine, « Quand l'art urbain rencontre la culture », dans *Lire à l'adolescence*. (Montreal: Les Éditions ASTED, 2007), 237.

³ YALSA with Patrick Jones, *New Directions for Library Service to Young Adults* (Chicago : American Library Association, 2002), 14.

⁴ Moreau, Brigitte, *Adolescence, lecture et bibliothèques publiques*. (Documentation et bibliothèques Vol. 55, no.1, janv-mars 2009), 25.

2.

Modèles de réussite dans l'intervention auprès des ados

Pour servir adéquatement les ados, nous devons découvrir comment nous engager avec succès auprès d'eux et leur offrir des services. Nous avons examiné les six modèles suivants de réussite dans nos interventions auprès des ados :

- Stratégies de perfectionnement des jeunes
- Services fondés sur les atouts de développement
- Programme d'Ottawa visant les enfants et les ados
- Stratégies de résilience
- Déclaration d'imputabilité sur l'engagement éthique des jeunes et des adultes au sein des organisations canadiennes
- Bibliothèques soutenant le développement des jeunes

Ce survol des modèles est issu de recherches officielles et de pratiques exemplaires dans le domaine.

1. STRATÉGIES DE PERFECTIONNEMENT DES JEUNES

Au fur et à mesure que les ados prennent de l'indépendance face à leurs parents, ils doivent faire face à de nouvelles situations tout en acquérant de nouvelles aptitudes pour devenir des adultes adaptables, autonomes et résilients. On appelle ce processus le développement des jeunes.

Les stratégies de développement des jeunes sont axées sur les résultats positifs qu'obtiendra un jeune en faisant appel à un service en particulier ou en prenant part à un programme précis. Les services focalisés sur le développement des jeunes offrent aux ados de l'orientation et de l'expérience qui améliorent leur développement et les aident à se préparer aux défis de l'adolescence et de la vie d'adulte.

Le développement des jeunes constitue une approche positive et proactive du service qui vise essentiellement à aider les ados à acquérir des atouts et des habiletés leur permettant d'éviter les comportements à risque ou à problème. Cette méthode est contraire aux approches rétrogrades en matière d'intervention dans les comportements déviants.⁵

⁵ Moreau, Brigitte, « De l'adolescence à la censure : les tabous de notre bienpensance », dans *Lire à l'adolescence*. (Montreal: Les Éditions ASTED, 2007), 23.

2. SERVICES FONDÉS SUR LES ATOUTS DE DÉVELOPPEMENT

Le Search Institute, un organisme de recherche et de promotion sans but lucratif spécialisé dans le bien-être des enfants et des ados, offre un cadre permettant de favoriser le développement des jeunes à l'échelle locale.

L'institut présente 40 atouts de développement—ou « éléments constitutifs d'expérience, d'occasions et de qualités essentielles »⁶—propres aux besoins des jeunes de 12 à 18 ans et qui contribuent au développement des jeunes. Les recherches du Search Institute démontrent que plus les ados se voient offrir des occasions importantes, plus ils sont susceptibles de « grandir pour devenir des adultes sains, attentionnés et responsables ».⁷

Les atouts sont divisés entre éléments externes et internes, et regroupés en huit grandes catégories :

- Soutien
- Autonomisation
- Limites et attentes
- Utilisation constructive du temps
- Engagement à l'égard de l'apprentissage
- Valeurs positives
- Aptitudes sociales
- Identité positive

Les bibliothèques sont en mesure d'offrir un soutien pour toutes ces catégories d'atout, par le biais de leurs programmes, de leurs services, de leurs ressources et de leurs espaces.

« L'idée intrinsèque est ici qu'il faut tout un village pour élever un enfant. La réussite de ce programme dépend d'accès des jeunes à des atouts de toutes les catégories, tant internes qu'externes. Le soutien familial, à titre d'exemple, est très important mais ne suffit pas à lui seul à aider les jeunes à développer leur plein potentiel. Les bibliothèques sont en excellente position pour contribuer largement à l'obtention de ces atouts, et la plupart d'entre elles proposent déjà de nombreuses activités en ce sens. Pourtant, nous pouvons faire encore davantage en nous efforçant délibérément de développer ces atouts. Par ces efforts conscients, nous pouvons avoir un impact important et positif sur les ados, grâce à nos ressources, nos programmes et plus particulièrement notre présence et notre interaction. »⁸

3. PROGRAMME D'OTTAWA VISANT LES ENFANTS ET LES ADOS

« En 2006, la Ville d'Ottawa et United Way/Centraide Ottawa se sont associés pour adopter une approche communautaire de collaboration dans la planification des besoins des enfants et des jeunes d'Ottawa, sans oublier leurs parents et leurs fournisseurs de soins, grâce à la création d'un Programme des enfants et des adolescents. »⁹ Ce projet avait pour objectif d'adopter « une vision communautaire du programme visant les enfants et les jeunes, des principes directeurs, des résultats attendus ainsi qu'un cadre. »¹⁰ Le Programme des enfants et des adolescents offre une autre stratégie de prestation de services destinés à la promotion du développement sain des adolescents.

⁶ Search Institute, "40 Developmental Assets® for Adolescents (ages 12–18)." (Minneapolis: Search Institute, 2006). <http://www.search-institute.org/system/files/40AssetsList.pdf>

⁷ Ibid.

⁸ Patsy Brautigam, "Developmental Assets and Libraries: Helping to Construct the Successful Team," VOYA, June 2008, 124.

⁹ « Résumé : Commentaires des enfants, des adolescents, des fournisseurs de soins et des parents au sujet du Cadre de travail du Programme des enfants et des adolescents, » 2. http://www.ottawa.ca/residents/public_consult/children_youth/summary_report_resident_engagement_results_fr.pdf

¹⁰ « Forum communautaire sur le Programme des enfants et des adolescents Programme des enfants et des adolescents – Document, » 1.

« Le *Cadre de travail pour promouvoir le développement sain des enfants et des adolescents* est le point culminant de la phase de consultation. Il consiste à présenter la vision, la mission, les principes directeurs, les éléments clés pour le sain développement, ainsi que les facteurs d'influence connexes, et enfin les priorités d'action retenues par la collectivité. »¹¹ La vision du Programme des enfants et des adolescents « imagine tous les enfants et les adolescents atteindre leur plein potentiel »,¹² et sa mission consiste à « travailler de concert avec les familles, les fournisseurs de soins et les membres de la communauté pour le développement sain des enfants et des adolescents ». ¹³

Le cadre de travail détermine les quadrants essentiels des besoins nécessaires à des résultats de développement optimaux :

- Répondre aux besoins fondamentaux
- Entretenir des relations stables et très présentes
- Offrir des occasions de développer ses compétences
- Grandir dans des environnements sûrs et bienveillants

4. STRATÉGIES DE RÉSILIENCE

Les enfants exposés à des situations éprouvantes comme la pauvreté, la criminalité, la maltraitance ou la négligence sont particulièrement « à risque » en matière de développement. La résilience est la capacité pour une personne de se remettre d'une situation de risque, de stress, de crise ou traumatisante, et ainsi avoir une vie saine et productive.

Resiliency in Action, une organisation qui se consacre à la formation des fournisseurs de services aux jeunes, a élaboré la Roue de la résilience et des facteurs de protection afin d'exprimer les traits de caractère et les expériences qui aident les enfants et les ados à se remettre des situations « à haut risque » et à grandir pour devenir des adultes heureux et sains.

La Roue de la résilience comporte six volets, ou mesures, que les familles et les organismes communautaires peuvent utiliser pour développer la résilience des enfants : offrir des soins et du soutien, établir et transmettre des attentes élevées, offrir des occasions de participation significative, améliorer l'attachement prosocial, établir des limites claires et cohérentes, et inculquer des « aptitudes à la vie quotidienne ». ¹⁴

5. DÉCLARATION D'IMPUTABILITÉ SUR L'ENGAGEMENT ÉTHIQUE DES JEUNES ET DES ADULTES AU SEIN DES ORGANISATIONS CANADIENNES

La Société de soutien à l'enfance et à la famille des Premières nations du Canada a publié ce document afin d'offrir « un outil aux organisations pour développer ou affiner les valeurs, les politiques et les pratiques d'engagement envers les jeunes ». ¹⁵ Les principes de ce document se résument ainsi :

L'engagement envers les jeunes ne constitue pas un programme

L'engagement envers les jeunes doit être perçu comme un moyen naturel de travailler dans l'organisation plutôt qu'un programme spécial.

¹¹ Programme des enfants et des adolescents, « Renseignements sur la consultation avec la collectivité. » http://www.ottawa.ca/residents/public_consult/children_youth/index_fr.html

¹² « Cadre de travail pour promouvoir le développement sain des enfants et des adolescents. » http://ottawa.ca/residents/public_consult/children_youth/framework_fr.html

¹³ Ibid.

¹⁴ Resiliency in Action, Inc. <http://www.resiliency.com/html/crisis.htm>

¹⁵ [Broken Link] *Declaration of Accountability On The Ethical Engagement of Young People and Adults in Canadian Organizations*, 5. http://www.fncfcs.com/docs/declaration_accountability.pdf

Les contributions s'appartiennent à l'organisation

Les jeunes et les adultes travaillant avec une organisation devraient être recrutés pour leurs connaissances, leurs aptitudes, leurs intérêts et leur engagement envers la mission de cette organisation.

Une personne ne peut représenter l'ensemble de la population

Une jeune personne ne devrait pas être considérée comme « la voix de la jeunesse » autour de la table; il devrait aller de soi que tous les intervenants autour de la table apportent différents points de vue sur le problème.

Le débat comme outil d'apprentissage

Le débat constitue un élément clé de la croissance personnelle et organisationnelle.

Dignité et sécurité

En aucune circonstance les jeunes ou les adultes en milieu de travail ne devraient ressentir que leur présence dans un espace peu sûr au plan émotionnel, spirituel, physique ou cognitif est espérée ou requise de la part de l'organisation.

Éviter les fausses attentes

Il est important d'être honnête à propos du rôle changeant des jeunes au sein d'une organisation, notamment en reconnaissant qu'il existe des limites liées à l'âge, à l'expérience, à la scolarité et à la formation.

Équilibre et accessibilité

La plupart des gens ont besoin d'un aménagement en milieu de travail afin que l'on puisse les aider à faire une contribution optimale à l'égard de l'organisation—y compris les jeunes.¹⁶

6. BIBLIOTHÈQUES SOUTENANT LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES

La division Young Adult Library Services Association (YALSA) de l'American Library Association intègre dans son énoncé de vision la nécessité d'un « réseau communautaire d'activités et de services appuyant le développement sain ».¹⁷

Application des modèles de réussite à la Bibliothèque publique d'Ottawa

Ces cadres/modèles de services aux ados se chevauchent dans leur description des facteurs qui soulignent le développement des ados en adultes prospères. En encadrant les services et les programmes dans le contexte de ces modèles de réussite, le personnel de la BPO sera en mesure d'élaborer des services pour ados qui seront éthiques, appropriés en matière de développement et attrayants.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ YALSA Vision Statement.
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/yalsa/aboutyalsab/yalsavisionstatement.cfm>

3.

Stratégie des services aux ados dans le contexte d'Ottawa

DÉMOGRAPHIE

Les profils des communautés de 2006 de Statistique Canada divisent la population par incréments d'âge de cinq ans. Il convient de noter que la population adolescente de 12 à 18 ans, telle que définie pour la Bibliothèque publique d'Ottawa, est partagée sur deux tranches de recensement.

En 2006, Ottawa comptait 52 140 résidents âgés de 10 à 14 ans et 54 595 résidents âgés de 15 à 19. Ensemble, la population des 10–19 ans totalisait donc 106 735 résidents—soit plus de 13 pour cent de la population totale.

Les enfants de 0 à 9 ans étaient 90 610, soit tout juste un peu plus de 11 pour cent de la population totale.

Les ados habitaient un peu partout sur le territoire municipal, les succursales suivantes ayant le plus grand nombre de jeunes de 10 à 19 ans dans leur zone de recrutement : Cumberland (10 620), Ruth E. Dickinson (8 710), Greenboro (8 705), Orléans (7 260) et Emerald Plaza (6 585).

La population du groupe des 10–19 ans devrait croître de près de 13 pour cent, pour passer à 120 500 d'ici à 2011.

ENGAGEMENT DE LA VILLE D'OTTAWA ENVERS LES JEUNES

Nos jeunes – Un instantané de la Ville d'Ottawa démontre l'engagement de la Ville envers les services aux ados.

« L'une des caractéristiques d'une collectivité saine est qu'elle offre aux jeunes la possibilité de s'investir. Elle leur donne les outils dont ils ont besoin pour faire quelque chose de constructif, d'acquérir des habiletés et des valeurs, de développer un mode de vie sain et actif, et de contribuer à la vie de leur communauté. »¹⁸

« La Ville d'Ottawa propose de nombreux programmes, services et projets qui encouragent les idées et les initiatives des jeunes, et qui contribuent à leur développement personnel. »¹⁹

« La Ville d'Ottawa continuera de soutenir les projets, les programmes et les services qui encouragent la croissance et le développement personnels de nos jeunes. »²⁰

Le *Programme des enfants et des adolescents* est un moyen par lequel la Ville s'efforce de rassembler tous les organismes de services à la jeunesse sous l'emblème de la promotion du développement positif des jeunes.

¹⁸ [Broken Link] *Our Youth – A City of Ottawa Snapshot*.
http://www.ottawa.ca/city_hall/snapshots/youth_en.html

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

SOUTIEN DE LA BPO À L'ÉGARD DES ÉLÈVES ADOS

À Ottawa, près de 50 000 ados fréquentent les écoles de quatre conseils scolaires; les autres sont en établissement privé ou sont scolarisés à domicile.

La BPO soutient les élèves de tous les âges dans leur programme d'enseignement ainsi que dans leurs recherches formelles ou informelles. Les services offerts aux élèves comprennent la mise à disposition de vastes collections traditionnelles et électroniques, des services de conseils de lecture et d'information, ainsi que divers partenariats avec des écoles et des clubs de travaux scolaires.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE SERVICES COMMUNAUTAIRES

« Chaque élève entré au secondaire à partir de l'année scolaire 1999–2000 doit effectuer au moins 40 heures de travaux communautaires dans le cadre du programme d'études secondaires de l'Ontario. »²¹

La Bibliothèque publique d'Ottawa est en mesure d'offrir facilement des possibilités de bénévolat aux élèves. Ces possibilités aident à renforcer les relations entre les employés de la BPO et les élèves, donnent aux élèves une formation et de l'expérience de travail précieuses, leur permettent de jouer un rôle actif dans leur collectivité et les aident à réussir leur scolarité.

« L'un des objectifs de cet engagement communautaire imposé est de créer des liens étroits entre les élèves et leur communauté, et de favoriser des relations précieuses et durables. Les personnes et les organisations au sein de la collectivité peuvent être invitées par les élèves à parrainer une activité d'engagement communautaire. Les formations, équipements et préparations particulières nécessaires à la pratique d'une telle activité doivent alors être fournis par ces personnes ou organisations. Il est très important que les élèves soient en mesure d'effectuer leur engagement communautaire dans un environnement sécurisé. »²²

²¹ « Politique/Programmes Note n° 124B, » sous l'autorité du Député Ministre de l'Éducation, Ministère de l'Éducation.
<http://www.edu.gov.on.ca/extra/fre/ppm/124b.html>

²² Ibid.

²³ Geoff Bowlby, « Taux de décrochage provinciaux — Tendances et conséquences » Statistique Canada, 2008.
<http://www.statcan.gc.ca/pub/81-004-x/2005004/8984-fra.htm>

²⁴ Conseil canadien sur l'apprentissage. *L'enseignement postsecondaire au Canada*.
<http://www.ccl-cca.ca/CCL/Reports/PostSecondaryEducation/index-2.html>

ALPHABÉTISATION ET TAUX DE DÉCROCHAGE

Bien qu'aucune statistique propre à Ottawa ne soit disponible, Statistique Canada indique que 9,1 pour cent des 20–24 ans en Ontario n'ont aucun diplôme d'études secondaires et ne fréquentent aucune école. « On retrouve environ 73 000 personnes au début de la vingtaine en Ontario qui n'ont pas obtenu ce diplôme. »²³

Le document intitulé *Post-Secondary Education in Canada 2008–2009* du Conseil canadien sur l'apprentissage signale que « 20 pour cent de la population titulaire d'un diplôme universitaire au Canada présente des aptitudes de lecture courante inférieure au Niveau 3, qui est le niveau internationalement reconnu comme minimal pour fonctionner dans une société moderne. »²⁴ En dessous du Niveau 3, il devient difficile de comprendre le texte le plus simple.

PRINCIPAUX ORGANISMES DONT L'OBJECTIF PREMIER EST LE SERVICE AUX ADOS

Les organismes partenaires officiels fournissant des services aux ados d'Ottawa sont les suivants :

1. Child and Youth Friendly Ottawa

« Ottawa : l'amie de la jeunesse (CAYFO) est un organisme de bienfaisance ayant son siège à Ottawa et qui se consacre à la promotion et au développement des enfants et des ados de notre collectivité. »²⁵

« CAYFO propose aux enfants et aux ados des possibilités de participer à des projets communautaires dans leur collectivité. »²⁶

2. Bureau des services à la jeunesse

« Le Bureau des services à la jeunesse dessert les jeunes âgés de 12 ans et plus. Nous ciblons les jeunes ayant des difficultés qui nuisent à leur bien-être et à leur développement physique ou affectif. Nous soutenons les jeunes dans les prises de décision visant des changements positifs relatifs à leur santé et à leur style de vie. »²⁷

De nombreux autres organismes se consacrent également aux ados dans le cadre de leur mandat, notamment les organismes chargés des nouveaux arrivants et des immigrants, les agences de santé communautaire, les organismes de quartier, les groupes confessionnels, les groupes de loisirs et de sports, les groupes artistiques et culturels ainsi que les groupes d'intérêts particuliers.

RÉSUMÉ DU CONTEXTE D'OTTAWA

En élaborant sa *Stratégie des services aux ados*, il est important que la BPO :

- Œuvre dans le contexte de la situation des ados à Ottawa;
- Collabore avec les conseils scolaires et d'autres organismes offrant des services aux ados pour élaborer des services et des partenariats efficaces;
- Comprend l'importance des taux peu élevés d'alphabétisation, de la situation des ados nouveaux arrivants et des décrocheurs précoces dans l'application de ses exigences de service;
- Favorise l'apprentissage continu et l'alphabétisation chez les ados. Avec ses vastes collections et ses programmes attrayants notamment, la BPO a un rôle à jouer pour faire baisser les taux de décrochage et accroître les taux d'alphabétisation chez les ados d'Ottawa;
- Surveille étroitement les nouveaux développements et les changements dans les tendances démographiques et la prestation de services dans notre ville au cours des cinq prochaines années.

²⁵ Child and Youth Friendly Ottawa, "Our Philosophy." <http://www.cayfo.ca/english/philosophy.php>

²⁶ Ibid.

²⁷ Bureau des services à la jeunesse. « Au sujet de. » <http://www.ysb.on.ca/index.php?page=about&hl=fra>

4.

Contexte de la BPO – Services aux ados actuels

L'information qui suit décrit les services actuellement offerts aux ados par la BPO.

CONTEXTE STRATÉGIQUE

1. Plan stratégique

Les « Orientations et priorités stratégiques 2008–2011 » du conseil d'administration de la Bibliothèque publique d'Ottawa déterminent la nécessité de « mettre l'accent sur nos futurs chefs de file » en engageant et en soutenant les jeunes en tant que « groupe clé qui influera sur le succès futur d'Ottawa ». Ce principe est fondamental pour offrir des services adaptés, et la BPO s'est engagé fermement à fournir des services aux ados.

2. Énoncé de mission

« Créer à Ottawa une collectivité solide en soutenant l'alphabétisation et l'apprentissage permanent, en favorisant l'inspiration et le plaisir, et en reliant les personnes les unes aux autres et au reste du monde. » (voir l'appendice 2). Étant donné que les ados représentent plus de 13 pour cent de la population d'Ottawa, la BPO doit être sensible à leurs besoins particuliers afin d'honorer son énoncé de mission et ses valeurs fondamentales.

RESSOURCES EN PERSONNEL

À ce jour, les ressources en personnel n'ont pas permis à la BPO de mettre en place une approche axée sur le réseau pour être au service des ados.

Actuellement, seuls deux postes sont consacrés aux services offerts aux ados : un poste de bibliothécaire pour ados consacré aux services pour le réseau et un poste à la succursale Cumberland, dont le titulaire est chargé de l'élaboration de services aux ados dans le groupe de succursales de Cumberland et de l'élaboration stratégique de services aux ados pour l'ensemble du réseau. Ce nouveau poste a été approuvé en 2008.

Le poste de bibliothécaire pour ados à Greenboro est partagé en service aux ados direct à la succursale et au sein du Développement des collections pour la constitution des collections anglaises pour ados. De plus, dans le cadre de leurs fonctions, cinq employés du Développement des collections sélectionnent du matériel destiné aux ados pour les collections suivantes : romans en français pour ados, ressources audiovisuelles, médias numériques, bases de données en ligne et ouvrages généraux.

Partout dans le réseau, les succursales ont à disposition des employés généralistes qui travaillent, de manière limitée, à la création de Zones Ados, qui collaborent avec les groupes consultatifs d'ados, qui planifient et présentent des programmes axés sur les ados et qui diffusent de l'information dans les écoles secondaires et les organismes se consacrant aux ados de la région.

ZONES ADOS

Une Zone Ados est un espace physique situé dans une succursale de la bibliothèque et consacré aux ados—on en retrouve de plus en plus dans les bibliothèques publiques. Une Zone Ados présente les caractéristiques suivantes :

- Un espace défini et séparé où les ados peuvent s’asseoir
- Signalisation
- Espace d’exposition des collections pour ados et leurs œuvres d’art
- Ordinateur(s)

À Ottawa, la bibliothèque du district de Greenboro a été conçue avec le tout premier espace séparé et consacré aux ados. On y retrouve des ordinateurs, des collections pour ados, un espace d’exposition et une aire de places assises particulière.

Au cours des dernières années, l’Association des Amis de la Bibliothèque publique d’Ottawa (AABPO) et d’autres investisseurs ont généreusement contribué à la création de Zones Ados dans tout le réseau de la BPO.

Bien que toutes les succursales du réseau proposent des collections pour ados, toutes ne disposent pas de l’espace nécessaire à l’aménagement d’une Zone Ados. Actuellement, treize succursales ont créé ou mis à niveau des Zones Ados, six disposent d’espaces nécessitant une mise à niveau pour respecter totalement les critères fixés en la matière, trois ont des espaces pour ados très limités qui ne répondent pas à ces critères et onze autres sont incapables de réserver un espace particulier en raison du manque de place (voir l’appendice 8).

AIDE AUX TRAVAUX SCOLAIRES

Ces dernières années, les employés de la bibliothèque se sont consacrés à l’adaptation des ressources en ligne afin de répondre aux besoins des élèves et des enseignants, dans le cadre d’un projet intitulé « Club des devoirs ». Le site Web du Club des devoirs propose des descriptions détaillées des bases de données en ligne ainsi que des astuces de recherche et des exemples de questions. L’équipe du Club des devoirs a créé des présentations d’accompagnement afin d’enseigner aux élèves du secondaire à consulter efficacement les bases de données de la bibliothèque. Les employés des succursales ont collaboré étroitement avec les enseignants et leurs bibliothécaires afin de proposer des présentations du Club des devoirs dans les écoles et au cas par cas, lorsque les employés pouvaient quitter leur succursale et que des écoles de la région étaient disposées à les accueillir.

Par suite de ce projet, le comité de travail a reçu des commentaires directs des groupes de consultation d’ados concernant l’utilité du site Web du Club des devoirs. Ces commentaires ont permis d’adapter et de modifier le contenu de la Zone Étude, nouvellement renommée, du site Web de la BPO ainsi que celui des présentations de rayonnement dans les écoles.

Le projet Knowledge Ontario a permis aux bibliothèques scolaires et publiques d'acquérir davantage de bases de données en ligne. Grâce à un plus grand nombre de ressources en ligne dans les écoles secondaires, la priorité du projet Club des devoirs/Zone Étude est maintenant passée vers une promotion plus générale de toutes les ressources de la BPO pour ados, notamment les collections de marketing, les Zones Ados, les programmes pour ados et la carte à puce de la bibliothèque.

Depuis septembre 2008, plus de 15 000 visiteurs ont utilisé la Zone Étude. Les statistiques en matière de rayonnement dans les écoles secondaires n'ont pas été départagées de celles du rayonnement général des succursales.

COLLECTIONS

Les collections pour ados de la BPO comprennent des romans pour ados, des BD romanesques ainsi que des magazines en anglais et en français. Les ouvrages généraux, la musique et les films pour ados sont intégrés dans les collections pour adultes.

Les collections pour ados rendent compte des goûts divers et variés des ados, et de leur intérêt pour les nouvelles technologies, auxquelles ils s'adaptent facilement. En 2007, la BPO a élaboré à leur intention une collection de jeux vidéo pour PC et pour consoles. En 2009, la BPO agrandira cette collection et élaborera une nouvelle collection d'ouvrages généraux récréatifs pour ados. Ce projet pilote sera évalué au bout d'une année grâce à un contrôle des taux de prêt et de rotation, afin de déterminer le succès de la collection, les besoins d'ajustement de sa taille et les sujets à privilégier.

PRÊTS

Les prêts de matériel pour ados ont augmenté de 64 pour cent depuis 2004. En 2008, le nombre total de prêts d'ouvrages pour ados était de 415 938, soit une hausse de 12,5 pour cent par rapport à 2007. En 2008, le taux de rotation des romans reliés en anglais était de 5,9, contre un taux de 3,9 chez les enfants et de 4,1 chez les adultes.

Malgré un tel taux de rotation, les prêts d'ouvrages pour ados représentent de manière limitée l'utilisation de la bibliothèque par les ados car bon nombre d'entre eux empruntent également des ouvrages des collections pour adultes et pour enfants. La BPO ne pourra pas tracer les prêts de tous les types d'ouvrages chez les ados tant que nous n'aurons pas mis en place un code d'emprunt distinct pour les ados.

UTILISATION DE L'INFORMATION

Il existe à la BPO plusieurs moyens mis à la disposition des ados pour obtenir de l'information :

1. Services de référence en ligne

La fonction Demander à un bibliothécaire offre un service en ligne personnalisé par le biais du courriel ou d'une messagerie instantanée.

La BPO a mis en place un service de messagerie instantanée faisant appel à MSN Messenger, afin d'offrir aux élèves un soutien aux devoirs après l'école à l'aide de leur mode de communication préféré.

En janvier 2009, la BPO a rejoint le réseau OnDemand de bibliothèques de tout l'Ontario, afin de proposer davantage d'heures de service de référence par clavardage, dans un cadre plus officiel et qui permettra sous peu la collecte de statistiques.

2. Utilisation sur place

Pendant une semaine de novembre chaque année, les bibliothèques de partout en Ontario recueillent des statistiques, et notamment sur le nombre d'ouvrages utilisés sans être empruntés et le nombre de questions de références traitées par le personnel.

Au cours de la semaine de comptage de 2008, quelque 1 972 articles de la collection pour ados ont été utilisés sur place, et les ados ont posé 1 046 questions de référence. Si l'on considère qu'il s'agit d'une semaine moyenne, nous pouvons estimer que, en une année, plus de 98 000 articles pour ados sont utilisés dans les succursales sans être empruntés, et que les ados ont posé 52 000 questions de référence, en personne ou par téléphone.

Au cours de cette même semaine, les adultes ont posé 9 428 questions et les articles pour adultes ont été utilisés sur place 19 709 fois; les enfants ont posé 2 801 questions et leurs articles ont été consultés sur place 18 753 fois.

PROGRAMMATION

Il n'existe actuellement aucun cadre de prestation de services décrivant le nombre ou le type de programmes pour ados qu'une succursale devrait offrir. Par conséquent, le personnel des succursales élabore une programmation ad hoc en proposant des visites d'auteurs, des clubs de lecture, des tournois de jeux, des programmes d'art et d'artisanat ou encore des lancements de livres.

Les programmes sont menés conjointement avec d'autres organisations offrant des services aux jeunes, comme le gardiennage de la Croix-Rouge, les formations de recherche d'emploi d'été pour les jeunes et des visites d'auteurs proposées par le Conseil canadien sur l'apprentissage.

Les statistiques recueillies en 2008 indiquent que 4 069 ados ont pris part à 356 programmes leur étant destinés, que 18 759 adultes ont participé à 2 668 programmes et que 33 782 enfants d'âge scolaire ont assisté à 1 674 programmes pour enfants. Dix-neuf des 33 succursales n'ont organisé aucun programme pour ados en 2008, essentiellement en raison du manque de ressources consacrées à ces activités. Toutes les succursales à l'exception des six plus petits établissements ruraux ont organisé un programme pour adultes, et toutes les succursales ont organisé au moins un programme pour enfants.

SUPER AUTEURS

Depuis 14 ans, la bibliothèque inspire et récompense les jeunes auteurs grâce au concours Super auteurs, destiné aux enfants et aux ados. Des auteurs de la région proposent des ateliers d'écriture et jugent les poèmes et les nouvelles en candidature. Au cours des deux dernières années, le groupe d'âge des 12–17 ans a présenté 219 poèmes et 226 nouvelles à ce concours.

BÉNÉVOLAT

La bibliothèque est une organisation de prédilection pour les élèves souhaitant effectuer leurs 40 heures d'engagement communautaire bénévoles, nécessaires à l'obtention de leur diplôme d'études secondaires. La bibliothèque soutient et oriente les ados bénévoles de diverses manières.

1. Bénévoles dans les succursales

Les succursales font appel aux bénévoles pour effectuer des tâches comme la révision de l'ordre des livres sur les rayons, le nettoyage, la préparation du matériel ou l'aide au déroulement des programmes. Certaines succursales proposent d'effectuer les 40 heures de bénévolat en un seul été.

2. Partageons les mots

Le programme Partageons les mots fait appel à un ado bénévole pour travailler chaque semaine en succursale avec un enfant pour lui permettre d'améliorer ses aptitudes de lecture et d'alphabétisation. Les ados reçoivent une formation pour travailler avec les enfants en les faisant participer à des jeux et des activités faciles d'alphabétisation et de lecture. Ce programme est offert d'une manière limitée dans plusieurs succursales du réseau.

PARTICIPATION DES ADOS

Dans le contexte actuel de la BPO, les ados peuvent participer de plusieurs manières :

1. Groupes consultatifs d'ados

La BPO compte sur deux groupes actifs d'ados bénévoles qui se réunissent régulièrement en groupes permanents de consultation. Ces ados proposent des conseils sur tous les aspects des services de bibliothèque qui leur sont destinés, sur l'amélioration des Zones Ados. Ils suggèrent des titres pour la collection, donnent leur avis sur la planification, la promotion et la prestation de programmes pour ados, sur la création d'expositions et sur la rédaction de critiques destinées à conseiller les lecteurs.

2. Sondages

Le sondage de satisfaction en ligne révèle que, depuis août 2006, 482 répondants ont manifesté un intérêt envers les services pour ados, tandis que 153 ont signifié que ces services correspondaient à leur principal intérêt.

Un sondage informel auprès d'ados a été utilisé dans plusieurs succursales ne disposant pas de la dotation nécessaire pour mener un groupe consultatif d'ados permanent. Ce sondage rassemble de l'information sur les programmes, la promotion, les services en ligne, les espaces pour ados et sur d'autres tendances qui permettront à la succursale concernée de personnaliser ses services à l'intention des ados qui la fréquentent. Plus de 150 ados ont rempli ce sondage depuis octobre 2006.

3. Groupes de discussion

La BPO a fait appel à des groupes de discussion officiels d'ados pour obtenir des commentaires sur le contenu et la conception Web, ainsi que sur les projets stratégiques destinés aux ados.

SITE WEB

Des pages Web particulières ont été créées pour les nouveaux arrivants et les entreprises, les deux autres priorités stratégiques énoncées par le C.A. de la BPO, mais il n'existe à l'heure actuelle aucune section du site Web consacrée aux services aux ados. La section Zone Étude, tel que précisé précédemment, est axée sur l'aide à la recherche et aux devoirs.

SERVICE DE CONSEIL AUX LECTEURS

Les employés conseillent les lecteurs ados grâce à du matériel promotionnel (signets, affiches), des expositions, des listes et des conversations autour des livres. Le matériel est créé par les bibliothécaires pour ados, les Services de développement des collections ou les employés lorsque nécessaire et qu'ils en ont le temps. Aucun service de conseil aux lecteurs ados n'est actuellement proposé sur le site Web de la BPO.

ÉVALUATION DES SERVICES AUX ADOS

Quelques difficultés se posent dans l'évaluation et la mesure précises des services aux ados et de leur utilisation.

Actuellement, les statistiques sur les cartes de la bibliothèque et les réservations d'ordinateurs sont issues des types d'emprunteurs de la bibliothèque fournis par le Système intégré de bibliothèques Horizon : enfants (0–15 ans), J16 (16 ans), YA (17 ans) et A (18 ans et plus). Il est par conséquent impossible d'isoler des statistiques relatives aux 12–18 ans.

Pour la première fois en 2008, les questions des ados ont été comptées séparément de celles des enfants et des adultes dans les statistiques recueillies lors de la semaine annuelle de sondage sur les références. Pour y parvenir, les employés ont estimé l'âge des clients à vue—une manière opportune mais pas franchement précise de recueillir des données sur l'âge. Comme dans tout processus de collecte de données, la BPO doit protéger le droit à la vie privée et il s'agit donc des meilleures données dont nous disposons jusqu'à maintenant.

Le nombre d'ados bénévoles et le nombre d'heures de bénévolat effectuées ont été recueillis mais ne sont pas colligés ou utilisés uniformément à des fins de comparaison.

5.

Énoncé de mission des services aux ados

Soutenant l'orientation stratégique du C.A. de la BPO en offrant des services adaptés et axés sur nos chefs de file futurs en faisant participer et en appuyant les jeunes, la *Stratégie des services aux ados* propose un modèle de prestation de services essentiels aux ados. Fondée sur l'engagement des jeunes, cette stratégie correspond à la manière avec laquelle les ados utilisent naturellement la bibliothèque publique. Les services aux ados seront offerts en étroit lien avec d'autres services de bibliothèque pour promouvoir la mission générale et les valeurs fondamentales de la Bibliothèque publique d'Ottawa.

La Bibliothèque publique d'Ottawa désigne les ados de 12 à 18 ans comme un groupe d'utilisateurs unique et les engage activement dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes, des ressources et des collections qui correspondent à leurs besoins en perfectionnement, leurs demandes et la défense de leurs intérêts. Les employés favorisent la liberté intellectuelle et défendent des services aux ados qui contribuent au développement de notre collectivité, encouragent l'apprentissage permanent et favorisent l'amour de la lecture.

6.

Principes régissant les services aux ados à la BPO

Les services aux ados seront élaborés et offerts selon les principes suivants :

1. ENGAGEMENT DES ADOS

La Bibliothèque publique d'Ottawa « respecte le droit des ados à participer aux décisions qui les concernent ». ²⁸ La BPO écoute les ados et apprécie leur engagement direct dans la planification, la mise en œuvre, la prestation et l'évaluation des services conçus pour eux.

La BPO fera participer les ados à tous les aspects de la planification et de l'élaboration des services aux ados.

2. EXCELLENCE EN MATIÈRE DE SERVICE

« Nous touchons à l'excellence lorsque les services que nous offrons le sont en temps opportun et qu'ils atteignent leur objectif, lorsque les personnes qui les offrent sont bien informées et qu'elle soutiennent ceux qu'elles servent, et lorsque les citoyens qui profitent de ces services estiment qu'ils ont été traités équitablement, avec respect et professionnalisme par ceux qui les servent. » ²⁹ Les ados sont des citoyens.

La BPO s'est engagée à l'excellence dans ses services aux ados.

²⁸ YALSA with Patrick Jones, *New Directions*, 10.

²⁹ Ville d'Ottawa, « Nous voyons une ville... Guide d'excellence du service à l'intention des gestionnaires de la Ville d'Ottawa. » Ottawa: 2008, 4.

3. SERVICE RESPECTUEUX

La BPO s'efforcera de créer une culture de la bibliothèque qui respecte les besoins particuliers des ados, dans laquelle le personnel ne fait pas que servir les ados mais apprécie leurs commentaires, soutient le perfectionnement des jeunes et défend leurs droits.

La BPO créera une culture respectueuse des ados en tant que clients estimables.

4. SERVICE APPROPRIÉ AU PLAN DU DÉVELOPPEMENT

La BPO élaborera une approche proactive qui englobera un service orienté vers les ados. La bibliothèque s'appuiera sur les fondations des services aux enfants pour poursuivre un soutien pédagogique et récréatif. Elle pourra ainsi former des apprenants permanents, inculquer les valeurs de la bibliothèque aux ados et concevoir des services leur permettant de parcourir avec succès la route vers leur vie d'adulte.

La BPO concevra et élaborera tous les services aux ados de manière à les soutenir d'une manière appropriée au plan du développement.

7.

Lignes directrices sur les services aux ados

Les lignes qui suivent décrivent les objectifs et les recommandations de *Stratégie des services aux ados* de la BPO. À partir de ces objectifs, la BPO entend élaborer et mettre en œuvre un plan au fur et à mesure que des ressources seront disponibles.

1. DÉFINITION

Les services aux ados de la BPO sont définis comme étant des services destinés aux personnes âgées de 12 à 18 ans inclusivement.

Il est recommandé que la BPO utilise le terme TEEN/ADOS pour ses services destinés aux 12–18 ans.

2. ÉVALUATION

La BPO prévoit élaborer et mettre en œuvre des mesures et des outils valides de mesure de l'utilisation particulière et de l'engagement des ados.

Il est recommandé que la BPO recueille des données discrètes pour les programmes et services offerts aux ados et pour tous ses sondages, et qu'elle crée de nouvelles méthodes d'évaluation des services offerts aux ados, particulièrement dans le cadre de l'élaboration de tout nouveau service destiné aux ados.

3. ENGAGEMENT ET BÉNÉVOLAT DES ADOS

La bibliothèque augmentera le nombre de possibilités de bénévolat de qualité offertes à Ottawa, conformément aux exigences pédagogiques du ministère de l'Éducation de l'Ontario. Le bénévolat à la bibliothèque est tourné sur la réalisation scolaire et procure aux ados un sentiment d'appartenance et d'engagement envers les services de cette organisation. Il est important que les ados se voient offrir des possibilités intéressantes de bénévolat à la bibliothèque.

Il est recommandé que la BPO s'assure que l'expérience de bénévole à la bibliothèque soit pertinente et significative pour les ados, et que les bénévoles soient appréciés convenablement pour leur travail.

Il est recommandé que l'équipe des services aux ados de la BPO élabore des échantillons de guides dans lesquels pourraient être décrites les expériences significatives d'ados bénévoles.

4. GROUPES CONSULTATIFS D'ADOS

Plus que n'importe quel autre projet d'engagement d'ados, les groupes consultatifs d'ados (CGA) peuvent susciter le plus grand nombre de résultats positifs pour les ados, la bibliothèque et la collectivité en général. Les réunions des groupes consultatifs d'ados constituent pour eux autant d'occasions créatives et amusantes de développer leurs capacités négociables en matière de gestion de projet, de budgétisation, de gestion du temps, de leadership, de résolution de problèmes, de planification à long terme, de marketing, de travail d'équipe et d'art oratoire. Les ados s'engagent auprès du chef de groupe et de leurs pairs, créent des relations qui favorisent le développement sain et l'estime de soi.

Les heures de services communautaires accumulées au sein d'un groupe consultatif d'ados favorisent la réussite scolaire et répondent à la demande du ministère de l'Éducation de l'Ontario, qui exige que tous les élèves effectuent 40 heures de service bénévole pour obtenir leur diplôme d'études secondaires. Les membres des CGA seront consultés lorsque la BPO crée des groupes de discussion pour des projets touchant l'ensemble du réseau.

Il est recommandé que, dans le cadre d'une approche par étapes, la BPO crée et maintienne des groupes consultatifs d'ados dans les principales succursales du réseau, et que les Services aux ados recherchent des moyens de relier les CGA et de capitaliser sur leurs commentaires pour mener les projets du réseau.

En plus des groupes consultatifs d'ados, la BPO cherchera à connaître l'opinion des ados afin de tenir compte de leurs besoins en matière de services permanents et dans l'élaboration de nouveaux services.

Il est recommandé que la BPO s'adresse à des bénévoles et clients ados pour obtenir leur opinion et leurs conseils de manière ponctuelle. Il pourrait notamment s'agir de demander des suggestions de titres ou des commentaires sur des affiches et des expositions, ou encore de fournir un espace sur un bulletin contrôlé par des ados.

Il est recommandé que le C.A. de la Bibliothèque publique d'Ottawa mette en place un mécanisme de recrutement de représentants ados. Les membres des groupes consultatifs d'ados pourraient être chargés de recruter, de nommer ou d'élire des représentants au C.A. de la BPO.

5. ZONES ADOS

Les Zones Ados seront des espaces fascinants et accueillants conçus pour les ados dans les principales succursales du réseau.

L'équipe des services aux ados entend élaborer des lignes directrices sur les Zones Ados, qui comprendront :

- Des éléments communs proposés
- Des normes d'espace et de signalisation
- Des attentes en matière d'engagement des ados du secteur à l'égard du processus de planification de la Zone Ados
- Des attentes pour ce qui est de la mise à niveau régulière de la signalisation, des expositions et des œuvres d'art des ados dans les Zones Ados
- Des outils d'évaluation (fonctionnant avec les chefs de service et les employés)

Il est recommandé que l'équipe des services aux ados collabore avec les employés des succursales afin de s'assurer que les Zones Ados existantes et nouvelles répondent aux critères prédéfinis et soient continuellement renouvelées et mises à jour.

6. COLLECTIONS

Les collections pour ados, traditionnelles et électroniques, seront intéressantes dans toutes les succursales afin de tenir compte des besoins et des intérêts des usagers ados. Ces collections fourniront un soutien pédagogique et encourageront le plaisir de la lecture récréative et de l'apprentissage continu.

Il est recommandé que la BPO continue d'accroître ses collections et s'adapte aux nouveaux formats, afin d'être conforme aux besoins des ados.

Il est recommandé que, pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants ados, la BPO examine la nécessité et la disponibilité d'ouvrages en langues du monde pour ados.

7. PROGRAMMATION ET RAYONNEMENT

L'équipe des services aux ados élaborera des cadres de prestation de services, des programmations, des lignes directrices de rayonnement et des manuels de formation permettant d'orienter la prestation de programmes pour ados à l'échelle locale et à celle du réseau. Il s'agit notamment :

- De lignes directrices visant la collaboration avec d'autres organismes offrant des services aux ados, afin de maximiser les possibilités de programmation
- D'un soutien apporté aux employés des succursales afin de maintenir des liens étroits avec les écoles de leur zone de recrutement
- De lignes directrices visant les services de rayonnement pour les populations d'ados mal desservies ou à besoins particuliers
- D'une adaptation et d'un développement continu du site Web de la Zone Étude et du projet de diffusion dans les écoles secondaires
- De lignes directrices visant la participation des nouveaux arrivants ados à des projets de bénévolat
- De lignes directrices visant la création de programmes intégrateurs
- De lignes directrices visant l'élaboration de programmes adaptés aux nouveaux arrivants ados, en fonction de leurs besoins
- De lignes directrices visant l'attribution d'un budget consacré aux programmes et aux fournitures pour ados

Il est recommandé que l'équipe des services aux ados élabore des cadres de prestation de programmes et de rayonnement, ainsi que des manuels de formation, et les diffuse dans l'ensemble du réseau de la bibliothèque.

Il est recommandé que, en plus du rayonnement habituel des succursales dans les écoles secondaires et les organismes consacrés aux ados, la BPO soutienne le personnel chargé des ados (tant les membres de l'équipe des services aux ados que les employés désignés des succursales) en tant que défenseurs actifs des services aux ados sur l'ensemble du territoire municipal et à l'échelle des quartiers.

8. SITE WEB ET SERVICES ÉLECTRONIQUES

La création du nouveau site Web de la BPO devra tenir compte de pages consacrées aux usagers ados. Les services aux ados consisteront notamment à rencontrer les ados là où ils se trouvent, virtuellement et au sein de la collectivité.

Il est recommandé que la BPO crée un site Web dynamique pour ados, proposant des avis des lecteurs, un accès aux ressources et offrant aux ados la possibilité de créer leur propre contenu.

9. COMMERCIALISATION ET PROMOTION

Au fur et à mesure que se développent les services aux ados à la BPO, la commercialisation et la promotion complètes de ces services sont importantes. Les ados nous ont fait comprendre que, autant que possible, nous devrions faire appel à des ados de la région dans les activités de commercialisation.

Il est recommandé que la BPO charge l'équipe des services aux ados de la publicité et de la commercialisation entourant les projets de services aux ados.

Il est recommandé que la BPO mette en place une campagne d'abonnement à la carte de la BPO visant particulièrement les ados.

10. FORMATION

Dans le développement continu des services aux ados, il est crucial que les employés actuels et nouveaux comprennent la philosophie des services aux ados et travaillent à la création d'un réseau de bibliothèques accueillant et engageant pour les ados. La Young Adult Library Services Association (YALSA) a élaboré une série de compétences que devraient posséder les bibliothécaires servant les jeunes adultes. Les personnes présentant les connaissances et les habiletés comprises dans ces compétences seront en mesure d'offrir des services de bibliothèque de qualité dans leur interaction avec les ados. La YALSA définit les compétences des bibliothécaires servant les ados dans les domaines suivants :

- Leadership et professionnalisme
- Connaissance du groupe de clients
- Communication
- Administration
- Accès à l'information
- Connaissance du matériel
- Services

Il est recommandé que la BPO embauche et forme du personnel en tenant compte des compétences nécessaires aux bibliothécaires au service de jeunes adultes énoncées par la Young Adult Library Services Association de l'American Library Association.

Il est recommandé que la BPO mette en place, à l'intention des employés des succursales et de ceux chargés des ados, une formation annuelle sur les services aux ados, particulièrement pour faire face à l'arrivée de services nouveaux et mis à jour pour les ados.

Il est recommandé que la BPO élabore des formations adaptées aux services, qui favorisent la prise en compte des besoins en perfectionnement et la défense des intérêts des ados, et la liberté intellectuelle de tous les employés (pages, prêt, information, services sur le Web, services techniques et sécurité), et, après un programme initial de formation pour le personnel actuel, intègre la philosophie et les objectifs des services aux ados dans la formation de tous les nouveaux employés.

11. DOTATION

Il est nécessaire que la BPO désigne plus clairement les employés chargés de l'élaboration et de la mise en œuvre de la *Stratégie des services aux ados*. La bibliothèque s'est engagée à créer une équipe de spécialistes en services aux ados afin de mettre en place une liste de services axés sur les jeunes et comprenant des collections, des programmes, des projets de rayonnement et des espaces physiques et virtuels, et reconnaît que l'amélioration des relations entre son personnel et les ados contribue à assainir l'ambiance de toute la collectivité.

Grâce à la mise sur pied d'une équipe spécialisée en services aux ados, la BPO peut entreprendre une approche systémique de ce type de service. Cette approche consistera tout d'abord à élaborer un plan de mise en œuvre des services aux ados, comprenant des services essentiels, des lignes directrices ainsi que des projets de formation et de programmation visant l'ensemble du réseau.

L'équipe des services aux ados aura la responsabilité permanente de la mise sur pied et de l'organisation de programmes, du développement du site Web, du rayonnement, de la commercialisation, des programmes spécialisés, de la planification et de l'évaluation des services, de la formation du personnel, des communications et des autres activités liées aux services aux ados. Elle collaborera directement avec les employés chargés des projets pour ados propres à chaque succursale.

Il est recommandé que, dans le cadre d'un plan de dotation par étapes, la BPO crée d'ici à 2011 une équipe spécialisée dans les services aux ados, placée sous la direction du chef de service des Services aux enfants et aux ados, afin d'effectuer des tâches liées aux services aux ados, et que les bibliothécaires membres de cette équipe agissent en chefs de file dans tout le réseau pour élaborer et maintenir des projets clés, des formations pour les employés et de nouveaux services pour les ados.

En plus de l'équipe des services aux ados, des employés des succursales au service des ados seront toujours responsables des programmes, des services, du développement des collections, du rayonnement dans les écoles secondaires et des liens avec les groupes consultatifs d'ados locaux. Ainsi, les succursales disposeront sur place d'employés capables de mener des projets pour ados à l'échelle locale et sur l'ensemble du réseau. Les principales succursales auront leur propre groupe consultatif d'ados. La BPO créera des services essentiels pour ados, conformes à la *Stratégie des services aux ados*, et mettra sur pied des programmes dans tout le réseau, tel qu'énoncé dans les lignes directrices sur les programmes.

Il est recommandé que, au moment de la mise en œuvre complète de la *Stratégie des services aux ados* en 2013, l'équipe des services aux ados soit renforcée d'employés afin de répondre aux besoins des ados à la Bibliothèque centrale et dans les principales succursales communautaires et de district.

8.

Résumé des recommandations

Il est recommandé que la BPO adopte la mission des services aux ados suivante :

La Bibliothèque publique d'Ottawa désigne les ados âgés de 12 à 18 ans comme étant un groupe d'utilisateurs unique et les engage activement dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes, des ressources et des collections qui correspondent à leurs besoins en perfectionnement, leurs demandes et la défense de leurs intérêts. Les employés favorisent la liberté intellectuelle et défendent des services aux ados qui contribuent au développement de notre collectivité, encouragent l'apprentissage permanent et favorisent l'amour de la lecture.

Il est recommandé que la BPO adopte les principes suivants pour la prestation de ses services aux ados :

1. Engagement des ados

La BPO fera participer les ados à tous les aspects de la planification et de l'élaboration des services aux ados.

2. Excellence en matière de service

La BPO s'est engagée à l'excellence dans ses services aux ados.

3. Service respectueux

La BPO créera une culture respectueuse des ados en tant que clients estimables.

4. Service approprié au plan du développement

La BPO concevra et élaborera tous les services aux ados de manière à les soutenir d'une manière appropriée au plan du développement.

LIGNES DIRECTRICES SUR LES SERVICES AUX ADOS

Définition

- Il est recommandé que la BPO utilise le terme TEEN/ADOS pour ses services destinés aux 12–18 ans.

Évaluation

- Autant que possible, il est recommandé que la BPO recueille des données discrètes pour les programmes et services offerts aux ados et pour tous ses sondages, et qu'elle crée de nouvelles méthodes d'évaluation des services offerts aux ados, en particulier les nouveaux services.

Engagement et bénévolat des ados

- Il est recommandé que la BPO s'assure que l'expérience de bénévole à la bibliothèque soit pertinente et significative pour les ados, et que les bénévoles soient appréciés convenablement pour leur travail.
- Il est recommandé que l'équipe des services aux ados de la BPO élabore des échantillons de guides dans lesquels pourraient être décrites les expériences significatives d'ados bénévoles.
- Il est recommandé que, dans le cadre d'une approche par étapes, l'équipe des services aux ados collabore avec le personnel des succursales pour élaborer et maintenir des groupes consultatifs d'ados dans les principales succursales et que, au moment de la mise en œuvre complète de la *Stratégie des services aux ados* en 2013, l'équipe des services aux ados soit renforcée d'employés afin de répondre aux besoins des ados à la Bibliothèque centrale et dans les principales succursales communautaires et de district.
- Il est recommandé que la BPO s'adresse à des bénévoles et clients ados pour obtenir leur opinion et leurs conseils de manière ponctuelle.
- Il est recommandé que le C.A. de la BPO mette en place un mécanisme de recrutement de représentants ados. Les membres des groupes consultatifs d'ados pourraient être chargés de recruter, de nommer ou d'élire des représentants au C.A. de la BPO.

ZONES ADOS

- Il est recommandé que l'équipe des services aux ados collabore avec les employés des succursales afin de s'assurer que les Zones Ados existantes et nouvelles répondent aux critères prédéfinis et soient continuellement renouvelées et mises à jour.

COLLECTIONS

- Il est recommandé que la BPO continue d'accroître ses collections et s'adapte aux nouveaux formats, afin d'être conforme aux besoins des ados.
- Il est recommandé que, pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants ados, la BPO examine la nécessité et la disponibilité d'ouvrages en langues du monde pour ados.

PROGRAMMATION ET RAYONNEMENT

- Il est recommandé que l'équipe des services aux ados élabore des cadres de prestation de programmes et de rayonnement, ainsi que des manuels de formation, et les diffuse dans l'ensemble du réseau de la bibliothèque.
- Il est recommandé que, en plus du rayonnement habituel des succursales dans les écoles secondaires et les organismes consacrés aux ados, la BPO soutienne le personnel chargé des ados (tant les membres de l'équipe des services aux ados que les employés désignés des succursales) en tant que défenseurs actifs des services aux ados sur l'ensemble du territoire municipal et à l'échelle des quartiers.

SITE WEB ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

- Il est recommandé que la BPO crée un site Web dynamique pour ados, proposant des avis des lecteurs, un accès aux ressources et offrant aux ados la possibilité de créer leur propre contenu.
- Il est recommandé que la BPO élargisse et adapte ses services aux ados en tenant compte des avancées technologiques et des tendances observées chez cette population, notamment des possibilités de réseautage personnel.

COMMERCIALISATION ET PROMOTION

- Il est recommandé que la BPO mette en place une campagne d'abonnement à la carte de la BPO visant particulièrement les ados.
- Il est recommandé que la BPO charge l'équipe des services aux ados de la publicité et de la commercialisation entourant les projets de services aux ados.

FORMATION

- Il est recommandé que la BPO embauche et forme du personnel en tenant compte des compétences nécessaires aux bibliothécaires au service de jeunes adultes énoncées par la Young Adult Library Services Association.
- Il est recommandé que la BPO mette en place, à l'intention des employés des succursales et de ceux chargés des ados, une formation annuelle sur les services aux ados, particulièrement pour faire face à l'arrivée de services nouveaux et mis à jour pour les ados.
- Il est recommandé que la BPO élabore des formations adaptées aux services, qui favorisent la prise en compte des besoins en perfectionnement et la défense des intérêts des ados, et la liberté intellectuelle de tous les employés (pages, prêt, information, services sur le Web, services techniques et sécurité), et, après un programme initial de formation pour le personnel actuel, intégrer la philosophie et les objectifs des services aux ados dans la formation de tous les nouveaux employés.

DOTATION

- Il est recommandé que, dans le cadre d'un plan de dotation par étapes, la BPO crée d'ici à 2011 une équipe spécialisée dans les services aux ados, placée sous la direction du chef de service des Services aux enfants et aux ados, afin d'effectuer des tâches liées aux services aux ados, et que les bibliothécaires membres de cette équipe agissent en chefs de file dans tout le réseau pour élaborer et maintenir des projets clés, des formations pour les employés et de nouveaux services pour les ados.
- Il est recommandé que, au moment de la mise en œuvre complète de la *Stratégie des services aux ados* en 2013, l'équipe des services aux ados soit renforcée d'employés afin de répondre aux besoins des ados à la Bibliothèque centrale et dans les principales succursales communautaires et de district.

9.

Conclusion

Le présent document décrit des stratégies et des mesures recommandées qui permettront à la BPO d'élaborer ses services et ses ressources tout en affinant sa « focalisation sur nos chefs de file futurs ». Compte tenu des modèles efficaces de services aux ados, la BPO adopte un cadre de prestation de services fondé sur l'engagement éthique continu des ados, tant à l'échelle locale que dans le réseau ou auprès du C.A. grâce à ce dialogue permanent avec les ados, la BPO sera en mesure de concevoir et de mettre en place des services novateurs, appropriés au plan du développement et axés sur ce groupe de la population. Un engagement solide de la part des employés et des membres du C.A. de la BPO sera nécessaire pour que cette vision soit appliquée et ainsi faire de la BPO un chef de file communautaire à Ottawa, sensible aux besoins et aux demandes des ados.

APPENDICES

Appendice 1 | Bibliographie

[Broken Link] Alderman, Jordan et al. *Declaration of Accountability On The Ethical Engagement of Young People and Adults in Canadian Organizations*. Ottawa : Société de soutien à l'enfance et à la famille des Premières nations du Canada. 2006.
<http://www.fncfcs.com/docs/declaration_accountability.pdf>

Bowlby, Geoff. "Taux de décrochage provinciaux – Tendances et conséquences." Statistique Canada. 2008.
<<http://www.statcan.gc.ca/pub/81-004-x/2005004/8984-fra.htm>>

Brautigam, Patsy. "Developmental Assets and Libraries: Helping to Construct the Successful Teen." *VOYA*, juin 2008, 124-5.
<http://www.search-institute.org/system/files/Voya+Article.pdf>.

Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa. « Qui sommes-nous ».
<http://www.yso.on.ca/english/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=32>

Compte, Valérie, Frey, Martha. *Services aux adolescents à la bibliothèque de Brossard*, Argus Vol. 34, no.3, hiver 2005.

Conseil canadien sur l'apprentissage. *L'enseignement postsecondaire au Canada*.
<<http://www.ccl-cca.ca/CCL/Reports/PostSecondaryEducation/index-2.html/>>

Conseil des écoles catholiques de langue française du Centre-Est. « Le CECLFCE en chiffres. »
<http://ecolecatholique.ca/fr/Le_CECLFCE_en_chiffres_103.html>

Gnehm, Kurstin Finch with Urban Libraries Council. *Youth Development and Public Libraries: Tools for Success*. Evanston, IL: Urban Libraries Council, 2002.

Institute of Museum and Library Services. "Nine to Nineteen: Youth in Museums and Libraries: A Practitioner's Guide." Washington, D.C. 2008.
<<http://www.imls.gov/pdf/YouthGuide.pdf> >

Lebrun, Monique, ed. *Les pratiques de lecture des adolescents québécois*. Éditions MultiMondes, 2004.

Moreau, Brigitte, *Adolescence, lecture et bibliothèques publiques*. Documentation et bibliothèques Vol. 55, no.1, janv-mars 2009.

Moreau, Brigitte, ed. *Lire à l'adolescence*. Les Éditions ASTED, 2007.

Ottawa : l'amie de la jeunesse. « Our Philosophy ».
<<http://www.cayfo.ca/english/philosophy.php>>

Pepall, Diana. *Collection Development Strategy 2009–2013*. Bibliothèque publique d'Ottawa, 2009.

« Politique/Programmes, Note n° 124a. » Émis en vertu du pouvoir du sous-ministre de l'Éducation, ministère de l'Éducation de l'Ontario.
<<http://www.edu.gov.on.ca/extra/fre/ppm/124b.html>>

“Protective Factors: Characteristics Identified as Helping Build Resiliency in Children.”

<<http://tucsonlinks.org/elearning/resiliency/protectivefactors.pdf>>

“Resiliency Wheel Strategies for Teachers.”

<<http://tucsonlinks.org/elearning/resiliency/resiliencywheelstrategiesforteachers.pdf>>

RUSA and YALSA. “Guidelines for Library Services to Teens, Ages 12–18.”

<<http://yalsa.ala.org/guidelines/referenceguidelines.pdf>>

Search Institute. “40 Developmental Assets® for Ados (ages 12–18).”

<<http://www.search-institute.org/system/files/40AssetsList.pdf>>

Spielberger, Julie, Carol Horton, Lisa Michels, and Roger Halpern. “New on the Shelf: Teens in the Library.” Chapin Hall at the University of Chicago.

<<http://www.chapinhall.org/research/report/new-shelf>>

Statistique Canada. « Profils des communautés de 2006 ».

<<http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/dp-pd/prof/92-591/index.cfm?Lang=F>>

Tucson Resiliency Initiative. “Crisis Response and the Resiliency Wheel.”

<http://www.resiliency.com/htm/crisis.htm>

[Broken Link] Ville d’Ottawa. *Notre jeunesse – Un instantané de la Ville d’Ottawa*.

<http://www.ottawa.ca/city_hall/snapshots/youth_en.html>

Ville d’Ottawa. « Nous voyons une ville ... Guide d’excellence du service à l’intention des gestionnaires de la Ville d’Ottawa ». Ottawa: 2008, 4

Ville d’Ottawa / Centraide Ottawa. Programme des enfants et des adolescents. « Cadre de travail pour promouvoir le développement sain des enfants et des adolescents ».

<http://www.ottawa.ca/residents/public_consult/children_youth/images/cyaframework_fr.pdf>

Ville d’Ottawa / Centraide Ottawa. « Résumé – Commentaires des enfants, des adolescents, des fournisseurs de soins et des parents au sujet du cadre de travail du Programme des enfants et des adolescents ». 2008.

<[://www.ottawa.ca/residents/public_consult/children_youth/summary_report_resident_engagement_results_fr.pdf](http://www.ottawa.ca/residents/public_consult/children_youth/summary_report_resident_engagement_results_fr.pdf)>

YALSA with Patrick Jones. *New Directions for Library Service to Young Adults*. Chicago: American Library Association, 2002.

YALSA. “Competencies for Librarians Serving Youth: Young Adults Deserve the Best.”

<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/yalsa/profdev/Competencies.pdf>>

Appendice 2 |

Énoncé de mission de la Bibliothèque publique d'Ottawa

Créer à Ottawa une collectivité solide en soutenant l'alphabétisation et l'apprentissage permanent, en favorisant l'inspiration et le plaisir, et en reliant les personnes les unes aux autres et au reste du monde.

Appendice 3 | Valeurs fondamentales de la BPO

ACCÈS À TOUS

Nous nous engageons à offrir gratuitement des services essentiels à tous les résidents d'Ottawa, et à mettre à leur disposition des installations, des ressources et des services sans obstacle.

RESPONSABILITÉ

Nous avons pour mandat de répondre aux besoins de la collectivité en matière de services de bibliothèque, de manière efficace, efficiente et responsable sur le plan financier.

BILINGUISME

Nous offrons des ressources et des services dans un environnement entièrement bilingue, en anglais et en français.

MAIN-D'ŒUVRE DYNAMIQUE

Nous favorisons un environnement de travail stimulant, qui reconnaît et récompense la créativité du personnel dans la prestation de services aux résidents d'Ottawa.

INNOVATION

Continuellement, nous réexaminons nos pratiques, apportons des améliorations, misons sur la technologie et créons de nouvelles normes de rendement permettant de mettre à niveau nos services.

LIBERTÉ INTELLECTUELLE

Nous défendons le droit, fondamental dans une société démocratique, des usagers de la bibliothèque à la liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression.

AMOUR DE LA LECTURE

Nous suscitons la joie de la lecture chez les personnes de tous âges.

DROIT À LA VIE PRIVÉE

Nous respectons et protégeons la vie privée de nos usagers.

ORIENTATION DES SERVICES

Nous excellons dans la prestation de services axés sur notre clientèle et répondons aux besoins variés des résidents d'Ottawa.

COLLECTIVITÉ INGÉNIEUSE

Nous croyons que la prospérité économique et sociale d'Ottawa dépend de notre capacité à faire des choix éclairés et soutenus dans leurs aspirations vers un apprentissage permanent.

Appendice 4 | Search Institute: 40 Developmental Assets®

40 Developmental Assets® for Adolescents (ages 12-18)



Search Institute® a déterminé les composantes de base suivantes d'un développement sain, les atouts de développement (**Developmental Assets**) qui aident les jeunes à devenir des adultes sains, attentionnés et responsables.

BIENS EXTERNES	Soutien	<ol style="list-style-type: none"> Soutien familial La vie de famille procure beaucoup d'amour et de soutien. Communication positive en famille L'adolescent et ses parents communiquent de manière positive, et le jeune est disposé à demander conseil à ses parents. Relations avec les autres adultes L'adolescent reçoit le soutien d'au moins trois adultes qui ne sont pas ses parents. Quartier bienveillant L'adolescent vit dans un quartier bienveillant. Milieu scolaire favorable L'école offre un environnement bienveillant et encourageant. Engagement des parents dans la scolarisation Le ou les parents sont activement engagés dans l'appui de l'adolescent à l'école.
	Autonomisation	<ol style="list-style-type: none"> La collectivité valorise les jeunes L'adolescent a le sentiment que les adultes de sa collectivité estiment la jeunesse. Les jeunes en tant que ressources L'adolescent se voit accorder un rôle utile dans la collectivité. Au service des autres L'adolescent offre une heure ou plus par semaine à sa collectivité. Sécurité L'adolescent se sent en sécurité chez lui, à l'école et dans son quartier.
	Limites et attentes	<ol style="list-style-type: none"> Limites familiales La famille a établi des règles et des conséquences claires, et surveille les allées et venues de l'adolescent. Limites scolaires L'école fournit des règles et des conséquences claires. Limites du quartier Les voisins assument la responsabilité de surveiller le comportement des jeunes. Modèles d'identification adultes Le ou les parents et d'autres adultes représentent des modèles positifs et responsables. Influence positive des pairs Les meilleurs amis de l'adolescent représentent des modèles de comportement responsables. Attentes élevées Les parents et les enseignants encouragent l'adolescent à faire de son mieux.
	Utilisation constructive du temps	<ol style="list-style-type: none"> Activités créatives L'adolescent consacre trois heures ou plus par semaine à l'apprentissage ou à la pratique de la musique, du théâtre ou d'une autre forme d'art. Programmes pour la jeunesse L'adolescent consacre trois heures ou plus par semaine aux sports ou à des activités de club ou d'organismes à son école et/ou dans la collectivité. Communauté religieuse L'adolescent consacre une heure ou plus par semaine aux activités d'une institution religieuse. Temps à la maison L'adolescent sort avec ses amis « sans faire rien de particulier » deux soirées ou moins par semaine.
BIENS INTERNES	Engagement envers l'apprentissage	<ol style="list-style-type: none"> Motivation à réussir L'adolescent est motivé pour réussir à l'école. Engagement scolaire L'adolescent est activement engagé dans l'apprentissage. Travaux scolaires L'adolescent déclare consacrer au moins une heure de travaux scolaires à chaque jour d'école. Liens avec l'école L'adolescent s'occupe de son école. Lecture récréative L'adolescent lit pour son plaisir trois heures ou plus par semaine.
	Valeurs positives	<ol style="list-style-type: none"> Bienveillance L'adolescent accorde une grande valeur à l'aide apportée aux autres. Égalité et justice sociale L'adolescent accorde une grande valeur à la promotion de l'égalité et à la réduction de la faim et de la pauvreté. Intégrité L'adolescent a des convictions et défend ce en quoi il croit. Honnêteté L'adolescent « dit la vérité même lorsque ce n'est pas facile ». Responsabilité L'adolescent accepte et assume des responsabilités personnelles. Retenue L'adolescent croit qu'il est important de ne pas être sexuellement actif ou de ne pas consommer d'alcool ou de drogues.
	Compétences sociales	<ol style="list-style-type: none"> Planification et prise de décisions L'adolescent sait comment planifier à l'avance et faire des choix. Compétence interpersonnelle L'adolescent fait preuve d'empathie, de sensibilité et d'une propension à l'amitié. Compétence culturelle L'adolescent connaît des personnes aux origines culturelles et ethniques différentes et se sent à son aise avec ces personnes. Capacité de résistance L'adolescent sait résister aux pressions négatives de ses pairs et aux situations dangereuses. Résolution pacifique des conflits L'adolescent cherche à résoudre sans violence les conflits.
	Identité positive	<ol style="list-style-type: none"> Pouvoir personnel L'adolescent sent qu'il contrôle ce qui lui arrive. Estime de soi L'adolescent signale avoir une bonne estime de lui-même. But dans la vie L'adolescent signale que sa vie « a un but ». Vision positive de l'avenir personnel L'adolescent est optimiste quant à son avenir personnel.

Appendice 5 | Cadre du programme des enfants et des adolescents

Uniquement disponible en anglais

Cadre de promotion d'un développement sain des enfants et des ados

PRINCIPES DIRECTEURS

Le travail effectué dans le cadre du programme des enfants et des adolescents sera orienté par les principes suivants :

Nous, à Ottawa...

- croyons que le sain développement des enfants et des ados est une responsabilité communautaire partagée;
- reconnaissons que les enfants, les ados et leurs familles ont une voix unique et essentielle dans la collectivité;
- encouragerons et favoriserons la collaboration grâce à une communication ouverte et respectueuse;
- veillons à l'inclusion, à l'équité et au respect de la diversité; fonderons nos décisions sur la connaissance et les pratiques fondées sur les preuves;
- optimiserons les ressources grâce au partage d'idées, de l'expérience, des compétences et des connaissances;
- honorerons l'engagement du Canada envers la Convention relative aux droits de l'enfant de l'ONU.

VISION

Une collectivité à Ottawa engagée à s'assurer que tous les enfants et les d'ados atteignent leur plein potentiel.

MISSION

Collaborer avec les familles, les prestataires de soins et les membres de la collectivité, pour le développement sain des enfants et des ados.

Child/Youth

Optimal Developmental Outcomes

- Physical
- Emotional
- Cognitive
- Social
- Spiritual

Key Element: Safe and Caring Environments

Influencing Factors:

- Safe and Caring Places to Interact/Play/Work/Learn
- Clean and Healthy Environments
- Positive Learning/Work Environments
- Community Supports for Families, Children and Youth
- Family-Friendly Workplaces
- Shared Community Responsibility for Children and Youth

Key Element: Safe and Caring Environments

Community Identified Priority Outcomes:

- Improved support and/or resources for families to have stability in their lives
- Improved inclusion and access to programs and services for children and youth who have special and/or diverse needs
- Improved access to and participation in quality, affordable, culturally and developmentally appropriate leisure (eg. Play, sports, culture, recreation, arts) activities by all children and youth
- Increased support to develop community/school partnerships

Key Element: Opportunity to Develop Competencies

Influencing Factors:

- Positive Learning Experiences
- Develop Social Skills
- Positive Sense of Self
- Engaged in Recreation/ Leisure/ Arts/ Culture

Key Element: Opportunity to Develop Competencies

Community Identified Priority Outcomes:

- Increased engagement in school and in learning
- Increased positive social skills, self esteem and confidence for children and youth
- Improved healthy behaviours for children and youth
- Increased supports for children and youth for making healthy transitions from birth to adulthood

Public Policy

Community Identified Priority Outcomes at a Public Policy Level:

- Increased focus on addressing the social determinants of health
- Increased advocacy for resources and supports for healthy development of children and youth
- Increased advocacy for improved access to health and mental health services
- Improved policies which enhance sustainability and harmonization of funding processes and criteria among funders

Community, School and Neighbourhoods

Community Identified Priority Outcomes at a Community, School and Neighbourhood Level:

- Increase access to and sharing of information and resources by communities regarding services and emerging trends
- Increase capacity of organizations and neighbourhoods to recognize and respond to changing community needs
- Improve the coordination in services for children and youth and their parents/caregivers

Family, Caregivers and Peers

Community Identified Priority Outcomes at a Family Level:

- Expanded engagement of children, youth and their parents/caregivers in planning for and designing services

Key Element: Meeting Fundamental Needs

Influencing Factors:

- Nutritious Food
- Safe, Stable and Affordable Housing
- Sleep
- Health Care and Mental Health Services
- Freedom from Harm and Neglect

Key Element: Meeting Fundamental Needs

Community Identified Priority Outcomes:

- Increased community capacity to alleviate the effects of poverty
- Increased access by children and youth to enough nutritious food to lead an active, healthy life

Key Element: Stable and Nurturing Relationships

Influencing Factors:

- At Least One Caring Adult
- Positive Peer Relationships
- Positive Parenting
- Participation in Neighbourhood, School and Community

Key Element: Stable and Nurturing Relationships

Community Identified Priority Outcomes:

- Improved parenting knowledge, resources and skills
- Increased access to caring and supportive adults in the community
- Improved knowledge of and access to supports and services

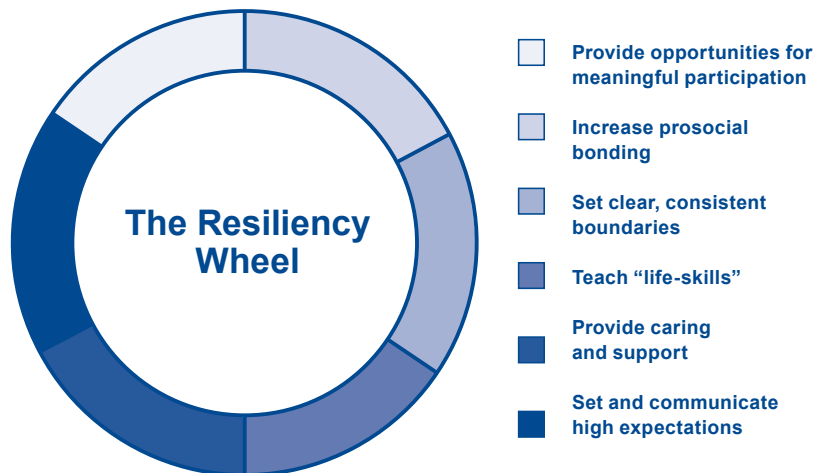
Created by the Children and Youth Agenda

Partners



Réaction aux crises et Roue de la résilience

EXEMPLES D'UNE RÉACTION EFFICACE AUX CRISES FONDÉE SUR LA ROUE DE LA RÉSILIENCE.



(Roue adaptée du Resiliency Training Program © 1997 Nan Henderson and Associates)

Bienveillance et soutien

Écouter les préoccupations des élèves et répondre à leurs questions d'une manière directe, concrète et adaptée à leur âge. (Faire attention de ne pas donner TROP d'information, surtout aux enfants les plus jeunes.)

Attentes élevées

Exprimer votre certitude que les élèves peuvent gérer la situation et votre foi en leurs forces et ressources intérieures.

Possibilités de participation

Aider les élèves à trouver des moyens de faire face eux-mêmes à une crise, par exemple en amassant des fonds, en envoyant des cartes et des lettres ou en constituant un Club de la paix.

Attachement prosocial

Proposer aux élèves des activités positives à faire, qui leur donnent un but à atteindre et un sentiment de maîtrise de la situation.

Limites claires et cohérentes

Trouver un équilibre entre la gestion des préoccupations et le retour à un programme normal. Les jeunes ont besoin de la sécurité des règles et des habitudes familiales.

Aptitudes à la vie

Encourager les élèves à communiquer leurs idées et leurs sentiments. (L'équilibre est ici encore la clé du succès : ne laissez pas les paroles prendre le dessus et submerger les élèves.)

Vol. 1, n° 3
28 septembre 2001

Astuces TRI

Compilées par
Tucson Resiliency
Initiative® 2002

Competencies *for* Librarians Serving Youth

YOUNG ADULTS DESERVE THE BEST



Appendice 7 | Compétences de YALSA pour les bibliothécaires servant les jeunes adultes

Uniquement disponible en anglais

The Young Adult Library Services Association (YALSA), a division of the American Library Association (ALA), has developed a set of competencies for librarians serving young adults. Individuals who demonstrate the knowledge and skills required by the competencies will be able to provide quality library service in collaboration with teenagers. Institutions adopting these competencies will necessarily improve overall service capacities and increase public value to their respective communities.

The audiences for the competencies include:

- ▶ Library educators
- ▶ Graduate students
- ▶ Young adult specialists
- ▶ School library media specialists
- ▶ Generalists in public libraries
- ▶ School administrators
- ▶ Library directors
- ▶ State and regional library directors
- ▶ Human resources directors
- ▶ Non-library youth services providers
- ▶ Library grants administrators
- ▶ Youth advocacy institutions
- ▶ Youth services funding sources

Area I. Leadership and Professionalism

The librarian will be able to:

1. Develop and demonstrate leadership skills in identifying the unique needs of young adults and advocating for service excellence, including equitable funding and staffing levels relative to those provided adults and children.
2. Exhibit planning and evaluating skills in the development of a comprehensive program for and with young adults.
3. Develop and demonstrate a commitment to professionalism.
 - a. Adhere to the American Library Association Code of Ethics.
 - b. Model and promote a non-judgmental attitude toward young adults.
 - c. Preserve confidentiality in interactions with young adults.
4. Plan for personal and professional growth and career development through active participation in professional associations and continuing education.
5. Develop and demonstrate a strong commitment to the right of young adults to have physical and intellectual access to information that is consistent with the American Library Association's Library Bill of Rights.
6. Demonstrate an understanding of and a respect for diverse cultural and ethnic values.
7. Encourage young adults to become lifelong library users by helping them to discover what libraries offer, how to use library resources, and how libraries can assist them in actualization of their overall growth and development.
8. Develop and supervise formal youth participation, such as a teen advisory groups, recruitment of teen volunteers, and opportunities for employment.
9. Affirm and reinforce the role of library school training to expose new professionals to the practices and skills of serving young adults.
10. Model commitment to building assets in youth in order to develop healthy, successful young adults.

Appendice 7 | Compétences de YALSA pour les bibliothécaires servant les jeunes adultes

Uniquement disponible en anglais

Area II. Knowledge of Client Group

The librarian will be able to:

1. Design and implement programs and build collections appropriate to the needs of young adults.
2. Acquire and apply factual and interpretative information on youth development, developmental assets, and popular culture in planning for materials, services and programs for young adults.
3. Acquire and apply knowledge of adolescent literacy, aliteracy (the choice not to read) and of types of reading problems in the development of collections and programs for young adults.
4. Develop services based on sound models of youth participation and development.
5. Develop programs that create community among young adults, allow for social interaction, and give young adults a sense of belonging and bonding to libraries.

Area III. Communication

The librarian will be able to:

1. Form appropriate professional relationships with young adults, providing them with the assets, inputs and resiliency factors that they need to develop into caring, competent adults.
2. Demonstrate effective interpersonal relations with young adults, administrators, other professionals who work with young adults, and the community at large by:
 - a. Using principles of group dynamics and group process.
 - b. Establishing regular channels of communication (both written and oral) with each group.
 - c. Developing partnerships with community agencies to best meet the needs of young adults.
3. Be a positive advocate for young adults before library administration and the community, promoting the need to acknowledge and honor the rights of young adults to receive quality and respectful library service at all levels.
4. Effectively promote the role of the library in serving young adults; that the provision of services to this group can help young adults build assets, achieve success, and in turn, create a stronger community.
5. Develop effective methods of internal communication to increase awareness of young adult services.

Area IV. Administration

A. PLANNING

The librarian will be able to:

1. Develop a strategic plan for library service with young adults based on their unique needs.
 - a. Formulate goals, objectives, and methods of evaluation for young adult service based on determined needs.
 - b. Design and conduct a community analysis and needs assessment.
 - c. Apply research findings towards the development and improvement of young adult library services.
 - d. Design, conduct, and evaluate local action research for service improvement.
 - e. Design activities to involve young adults in planning and decision-making.
 - f. Develop strategies for working with other libraries and learning institutions.
2. Design, implement, and evaluate ongoing public relations and report programs directed toward young adults, administrators, boards, staff, other agencies serving young adults, and the community at large.
3. Identify and cooperate with other youth serving agencies in networking arrangements that will benefit young adult users.

Appendice 7 | Compétences de YALSA pour les bibliothécaires servant les jeunes adultes

Uniquement disponible en anglais

4. Develop, justify, administer, and evaluate a budget for young adult services.
5. Develop physical facilities dedicated to the achievement of young adult service goals.
6. Develop written policies that mandate the rights of young adults to equitable library service.

B. MANAGING

The librarian will be able to:

1. Contribute to the orientation, training, supervision and evaluation of other staff members in implementing excellent customer service practices.
2. Design, implement and evaluate an ongoing program of professional development for all staff, to encourage and inspire continual excellence in service to young adults.
3. Develop policies and procedures based upon and reflective of the needs and rights of young adults for the efficient operation of all technical functions, including acquisition, processing, circulation, collection maintenance, equipment supervision, and scheduling of young adult programs.
4. Identify and seek external sources of support for young adult services.
5. Monitor and disseminate professional literature pertinent to young adults, especially material impacting youth rights.
6. Demonstrate the capacity to articulate relationships between young adult services and the parent institution's core goals and mission.
7. Exhibit creativity and resourcefulness when identifying or defending resources to improve library service to young adults, be they human resources, material, facility, or fiscal. This may include identifying and advocating for the inclusion of interested paraprofessionals into the direct service mix.
8. Document program experience and learning so as to contribute to institutional and professional memory.
9. Implement mentoring methods to attract, develop, and train staff working with young adults.
10. Promote awareness of young adult services strategic plan, goals, programs and services among other library staff and in the community.
11. Develop and manage services that utilize the skills, talents and resources of young adults in the school or community.

Area V. Knowledge of Materials

The librarian will be able to:

1. Insure that the parent institution's materials policies and procedures support and integrate principles of excellent young adult service.
2. In collaboration with young adults, formulate collection development, selection, and weeding policies for all young adult materials, as well as other materials of interest to young adults.
3. Employing a broad range of selection sources, develop a collection of materials with young adults that encompasses all appropriate formats, including materials in emerging technologies, languages other than English, and at a variety of reading skill levels.
4. Demonstrate a knowledge and appreciation of literature for and by young adults.
5. Identify current reading, viewing, and listening interests of young adults and incorporate these findings into collection development strategies as well as events and programs.
6. Design and produce materials (such as finding aids and other formats) to expand access to collections.
7. Maintain awareness of ongoing technological advances and develop a facility with electronic resources.
8. Serve as a resource expert and a consultant when teachers are making the transition from textbook-centered instruction to resource-based instruction.

Appendice 7 | Compétences de YALSA pour les bibliothécaires servant les jeunes adultes

Uniquement disponible en anglais

Area VI. Access to Information

The librarian will be able to:

1. Assess the developmental needs and interests of young adults in the community in order to provide the most appropriate resources and services.
2. Organize collections to maximize easy, equitable, and independent access to information by young adults.
3. Use current standard methods of cataloging and classification, as well as incorporate the newest and most creative means of access to information.
4. Create an environment that attracts and invites young adults to use the collection.
5. Develop special tools that maximize access to information not readily available, (e.g., community resources, special collections, youth-produced literature, and links to useful Web sites).
6. Employ promotional methods and techniques that will increase access and generate collection usage.
7. Through formal and informal instruction, ensure that young adults gain the skills they need to find, evaluate, and use information effectively.
8. Create an environment that guarantees equal access to buildings, resources, programs and services for young adults.
9. Develop and use effective measures to manage internet and other electronic resources that provide young adults with equal access.
10. Develop and maintain collections that follow the best practices of merchandising.

Area VII. Services

The librarian will be able to:

1. Together with young adults, design, implement and evaluate programs and services within the framework of the strategic plan and based on the developmental needs of young adults and the public assets libraries represent.
2. Utilize a variety of relevant and appropriate techniques (e.g., booktalking, discussion groups) to encourage young adult use of all types of materials.
3. Provide opportunities for young adults to direct their own personal growth and development.
4. Identify and plan services with young adults in non-traditional settings, such as hospitals, home-school settings, alternative education and foster care programs, and detention facilities.
5. Provide librarian-assisted and independent reference service to assist young adults in finding and using information.
6. Provide a variety of informational and recreational services to meet the diverse needs and interests of young adults.
7. Instruct young adults in basic information gathering and research skills. These should include the skills necessary to use, evaluate, and apply electronic information sources to insure current and future information literacy.
8. Promote activities which increasingly strengthen information literacy skills, and develop life-long learning habits.
9. Actively involve young adults in planning and implementing services and programs for their age group through advisory boards, task forces, and by less formal means (e.g., surveys, one-on-one discussions, focus groups)
10. Develop partnerships and collaborations with other organizations that serve young adults.
11. Implement customer service practices that encourage and nurture positive relationships between young adults, the library, staff and administration.

Appendice 7 | Compétences de YALSA pour les bibliothécaires servant les jeunes adultes

Uniquement disponible en anglais

Additional Professional Resources from the Young Adult Library Services Association (YALSA)

Membership in YALSA

If you work with 12- to 18-year-olds in a school library media center, public library or other setting, you may be interested in joining the over 4,000 members of the Young Adult Library Services Association (YALSA). Membership information is available online at www.ala.org/ala/yalsa/joinus/joinus.htm or by calling 1-800-545, 2433 extension 4390.

Training

Serving the Underserved (SUS) Trainers

YALSA has offered the services of this cadre of trainers since 1994. The trainers work with adult learners and are experts in the specialized field of young adult services. See www.ala.org/ala/yalsa/professionaldev/yalsatrainers.htm.

For information on additional training opportunities available through YALSA, e-mail yalsa@ala.org or call 1-800-545-2433, extension 4390.

Web Sites

www.ala.org/yalsa | www.ala.org/teenread

Discussion Lists

Information about subscribing to these electronic discussion lists is available at www.ala.org/ala/yalsa/electronicresources/websitesmailing.htm. YALSA Membership is not required for participation on the lists.

YALSA-L a general list related to young adult services in libraries

YALSA-BK for anyone interested in discussing young adult literature and related topics

YA-YAAC for librarians working with teen advisory groups or planning teen activities

Print Resources

New Directions for Library Service to Young Adults, by YALSA and Patrick Jones. ALA Editions, 2002. ISBN: 0-8389-0827-6.

Excellence in Library Service to Young Adults, 4th edition, edited by Renee Vaillancourt McGrath. YALSA, 2004. ISBN: 0-8389-8280-8

Young Adult Library Services: The Official Journal of the Young Adult Library Services Association (YALSA). Information is available at www.ala.org/ala/yalsa/yalsapubs/publications.htm.

FOR MORE INFORMATION, CONTACT:



*a division of the
American Library Association*

50 EAST HURON STREET, CHICAGO, IL 60611

TELEPHONE 312 280 2163/4390

FAX: 312 944 7671; 312 664 7459

TOLL FREE: 800 545 2433, EXT. 2163/4390

yalsa@ala.org

www.ala.org/yalsa

Appendice 8 | Tableau de la Zone Ados

	10 à 14 ans	15 à 19 ans	Population totale d'ados	Classement de la population	Circulation d'articles pour ados en 2007	Classement de la circulation	Présence d'une Zone Ados	Mise à jour récente
Alta Vista	2 235	2 550	4 785	8	13 585	9	O	O
Beaverbrook	2 350	2 074	3 424	13	20 104	4	N	*
Blackburn Hamlet	630	640	1 270	20	2 931	23	N	O
Carlingwood	2 230	2 370	4 600	9	14 627	8	O	O
Carp	587	581	1 168	22	3 629	22	N	
Centennial	1 865	1 970	3 835	11	6 058	18	O	O
Constance Bay	535	530	1 095	23	1 077	31	N	
Cumberland	5 200	5 420	10 620	1	18 407	6	O	O
Elmvale Acres	1 355	1 525	2 880	16	7 565	16	O	N
Emerald Plaza	3 000	3 585	6 585	5	9 683	12	O	O
Fitzroy Harbour	259	280	539	31	466	33	N	
Greely	551	503	1 054	26	1 180	29	N	
District de Greenboro	4 320	4 385	8 705	3	29 263	2	O	O
Hazeldean	3 130	3 030	6 160	6	14 997	7	N	N
Bibliothèque centrale	345	605	950	27	24 675	3	O	O
Manotick	1 080	994	2 074	18	4 080	21	O	O
Metcalfe	253	245	498	32	1 455	26	N	
Munster	428	365	793	29	1 229	27	N	
Nepean Centrepointe	2 320	2 525	4 845	7	34 476	1	O	O
Gloucester-Nord	1 760	1 925	3 685	12	7 105	17	O	O
North Gower	450	431	881	28	1 530	24	N	
Orléans	3 395	3 865	7 260	4	12 452	10	O	N
Osgoode	539	539	1 078	24	1 087	30	N	
Richmond	560	514	1 074	25	1 228	28	N	
Rideau	700	965	1 665	19	5 272	20	N	O
Rockcliffe Park	540	670	1 210	21	1 522	25	N	O
Rosemount	1 595	1 760	3 355	14	7 968	14	N	
Ruth E. Dickinson	4 590	4 120	8 710	2	19 163	5	O	*
St-Laurent	2 175	2 300	4 475	10	8 413	13	O	N
Stittsville	1 688	1 528	3 216	15	7 805	15	O	O
Sunnyside	1 085	1 240	2 325	17	11 951	11	O	O
Vanier	250	370	620	30	838	32	O	N
Vernon	126	123	249	33	265	34	N	
Bibliobus					6 047	18		

* En cours

